

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan serta pengaruh bersama-sama yang terdiri dari harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dwi Jaya Furniture Gresik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Dwi Jaya Furniture Gresik dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Dwi Jaya Furniture Gresik. Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Dwi Jaya Furniture Gresik. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Dwi Jaya Furniture Gresik. Pengaruh bersama-sama yang terdiri dari harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada Dwi Jaya Furniture Gresik.

Kata Kunci: Harga, Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of price, product, and service quality and the simultaneous influence of price, product, and service quality to the customer satisfaction at Dwi Jaya Furniture Gresik.

This research is causal comparative research. The population of this research is Dwi Jaya Furniture Gresik with the numbers of samples are 80 people. The sample collection method has been carried out by using nonprobability sampling with the data collection technique has been done by issuing questionnaires. The analysis method has been carried out by using multiple linear regressions analysis with the instrument of SPSS (Statistical Product and Service Solutions) application.

The result of this research shows that price gives significant and positive influence to the customer satisfaction at Dwi Jaya Furniture Gresik. Product gives significant and positive influence to the customer satisfaction at Dwi Jaya Furniture Gresik. Service quality does not give significant and positive influence to the customer satisfaction at Dwi Jaya Furniture Gresik. The simultaneous influence which consists of price, product, and service quality give significant and positive influence to the customer satisfaction at Dwi Jaya Furniture Gresik.

Keywords: Price, product, service quality and customer satisfaction.